

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN**

(Studi Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Klojen Kota Malang)

SKRIPSI



Oleh :

MUHAMMAD ROSAL ANGGARA

NIM. 201510510311036

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

2019

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
(STUDI PADA RUMAH MAKAN AYAM BAKAR
WONG SOLO KLOJEN KOTA MALANG)**

MUHAMMAD ROSAL ANGGARA
201510510311036

Telah disetujui

Pada hari/tanggal, **Sabtu, 12 Oktober 2019**

Pembimbing I



Dr. Sri Budi Cantika Yuli, SE, MM

Pembimbing II



Arif Luqman, S.E.I., M.E



Dekan,
Fakultas Agama Islam


Tolibroni, M.Si

Ketua Program Studi
Ekonomi Syari'ah


Azhar Muttaqin, M.Ag.,

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Rosal Anggara

NIM : 201510510311036

Fakultas : Agama Islam

Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Malang

Menyatakan bahwa skripsi atau karya ilmiah yang berjudul:

“PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Klojen Kota Malang)”

1. Bukan karya orang lain baik sebagian maupun keseluruhan kecuali dalam bentuk kutipan yang digunakan dalam naskah ini dan telah disebutkan sumbernya.
2. Hasil tulisan karya ilmiah atau skripsi dari penelitian yang saya lakukan merupakan hak bebas royalti noneksklusif, apabila digunakan sebagai sumber pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia mendapat sanksi sesuai undang-undang yang berlaku.

Malang, 12 Oktober 2019



Yang menyatakan



Muhammad Rosal Anggara

NIM. 201510510311036

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan barokah yang tak ternilai serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir (skripsi) dengan judul: **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN ISLAMI TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN (Studi Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Klojen Kota Malang).**

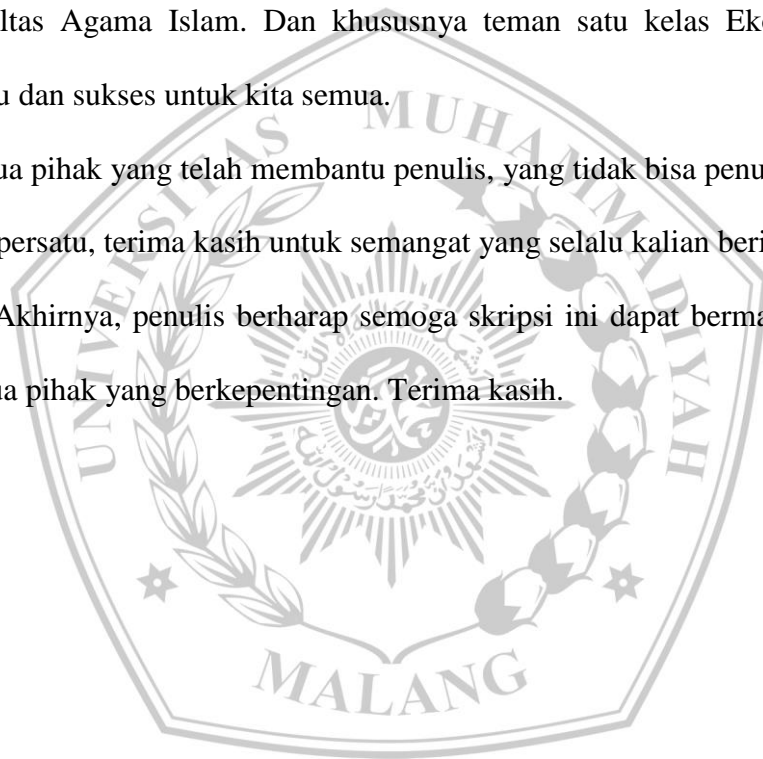
. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Strata Satu (S1) Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.

Didalam penulisan skripsi ini, penulis menyadari tanpa adanya doa, support dan bantuan dari berbagai pihak, penulisan ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu perkenankanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Tobroni, M.Si. Selaku Dekan Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Azhar Muttaqin, M.Ag. Selaku Ketua Program Studi Ekonomi Syariah Fakultas Agama Islam Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dr. Sri Budi Cantika Yuli ,SE, MM selaku pembimbing 1, yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan dorongan, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Arif Luqman Hakim, S.E.I, M.E selaku pembimbing 2, yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan dorongan, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Seluruh dosen Ekonomi Syariah yang telah membantu dan memberikan arahan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku (Sugeng dan Yuli Sulistyowati) yang telah memberikan dukungan dan memotivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas segala kesabaran, kasih sayang, do'a, nasehat, serta semangat yang luar biasa.
8. Terima kasih kepada semua teman Ekonomi Syari'ah angkatan 2015 Fakultas Agama Islam. Dan khususnya teman satu kelas Ekos A, sehat selalu dan sukses untuk kita semua.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis, yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih untuk semangat yang selalu kalian berikan.

Akhirnya, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang berkepentingan. Terima kasih.



Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.5 Batasan Penelitian	4
1.6 Asumsi Dasar Penelitian	5
BAB II.....	6
KAJIAN PUSTAKA.....	6
2.1 Penelitian Terdahulu.....	6
2.2 Kerangka Teoritis Masalah Penelitian.....	7
2.2.1 Kualitas Pelayanan Islami.....	7
2.2.2 Kepuasan Konsumen.....	19
2.3 Kerangka Penelitian	22
2.4 Hipotesis	23
BAB III	24
METODE PENELITIAN.....	24
3.1 Pendekatan dan Jenis Metode Penelitian.....	24
3.2 Populasi dan Sampel	24
3.3 Objek Penelitian	25
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	25
3.5 Metode Pengumpulan Data	27
3.6 Analisis Data	28

BAB IV	32
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Klojen kota Malang	32
4.2 Profil Responden	32
4.3 Hasil Penelitian.....	35
4.4 Pembahasan Hasil Analisa	46
4.5 Diskusi Hasil Analisa	55
BAB V.....	58
PENUTUP.....	58
5.1 Kesimpulan.....	58
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	63



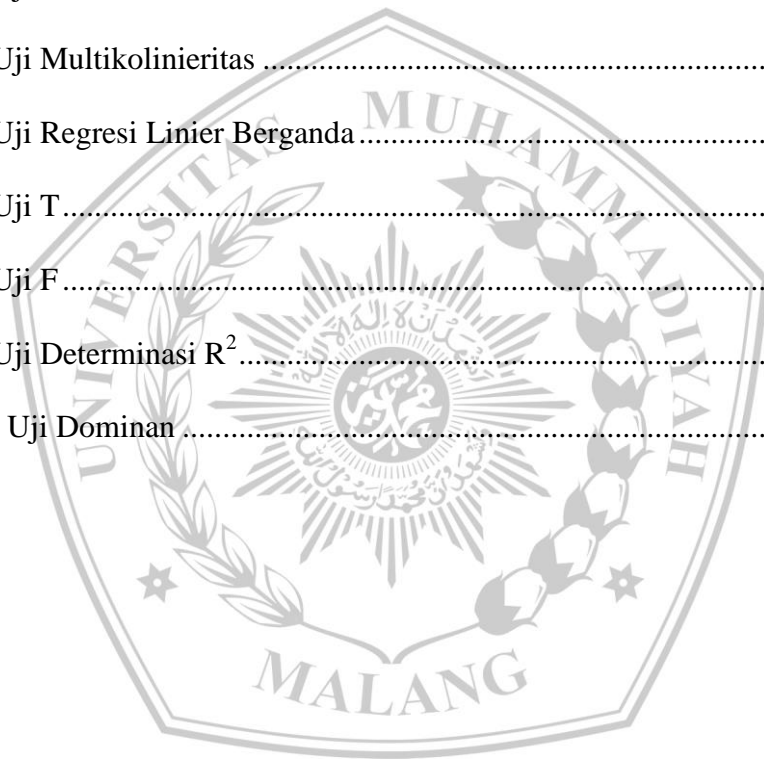
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Penelitian	22
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	34
Gambar 4.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan	35



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel	25
Tabel 4.1 Uji Validitas	36
Tabel 4.2 Uji Reliabilitas	37
Tabel 4.3 Uji Normalitas	38
Tabel 4.4 Uji Heteroskedastisitas	39
Tabel 4.5 Uji Multikolinieritas	40
Tabel 4.6 Uji Regresi Linier Berganda	41
Tabel 4.7 Uji T	43
Tabel 4.8 Uji F	44
Tabel 4.9 Uji Determinasi R^2	45
Tabel 4.10 Uji Dominan	46



DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Terjemahan. (2005). Cetakan ke 6. Bandung: Diponegoro
- Arief, Suyoto. (2012, Maret). Konsumen Rasional Dalam Perspektif Islam. *jurnal ekonomi Islam*. vol 1, No 1. 17-30.
- Daulay N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Ayam Penyet Surabaya Jjl. Dr. Mansyur Medan)*. Skripsi. Tidak di terbitkan. Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Medan
- Febriani, Rezki. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*. Skripsi Ekonomi Islam, UIN Alauddin, Makasar 2017
- Kotler, P., dkk. (2004). *Manajemen Pemasaran Sudut Pandang Asia*. Jakarta: PT Indeks Kelompok GRAMEDIA
- Laksana, Fajar. (2008). *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Lupiyoadi, Rambat & Ridho Bramulya I. (2015). *Praktikum Metode Riset Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat
- Naresh K Malhotra. 2006. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Eirlangga
- Panjaitan, Januar Efendi & Ai Lili Yulianti. (2016, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *DeReMa Jurnal Manajemen*. Vol. 11, No. 2. 265-289
- Putra & Sri H. (2014, September). Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank BRI Syariah Surabaya. *Jurnal JESTT*. Vol. 1, No. 9. 622- 635
- Rafidah. (2014, Desember). Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan syariah. *Jurnal Nalar Fiqh*. Vol. 10, No. 2. 113- 125
- Sasongko & Hartono S. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Ayam Penyet Ria. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra* Vol. 1, No. 1-7
- Sauri, Supian. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Anggota Di Pusat Koperasi Syariah Alkamil Jawa Timur*. Tesis Magister Ekonomi Syariah. Tidak Diterbitkan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, Malang 2017
- Situmaeng, Lina Sari. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Istana Hot Plate*

Medan. Skripsi. Tidak di terbitkan. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara: Medan

Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Suharyadi & Purwanto S. (2013). *Statistika Untuk Ekonomi Dan Keuangan Modern*. Jakarta: Salemba Empat

Sulistyawati, Ni Made Arie & Ni Ketut Seminari. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 4, No. 8. 2318-2332

Tjiptono, F. (2008). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Wibisono, Dermawan. (2006). *Manajemen Kinerja : Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*. Jakarta: Erlangga





UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
FAKULTAS AGAMA ISLAM

Prodi. Tarbiyah-Prod. Syari'ah-Prod. Ekonomi Syari'ah-Prod. Pend. Bahasa Arab
Jl. Raya Tlogomas No. 246. Telp. (0341) 4643'8 Psw.171-173 Fax(031) 460782 Malang
65144

<http://www.umm.ac.id> e-mail: fai@umm.ac.id Website: agamaislam.umm.ac.id

FORM CEK PLAGIASI LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama Mahasiswa : Muhammad Rosal Anggara
NIM : 201510510311036
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen
(Studi Pada Rumah Makan Ayam Bakar Wong Solo Klojen Kota Malang)

Hasil Cek Plagiarisme dengan Turnitin

NO	Komponen Pengecekan	Nilai Maksimal	Hasil Cek Plagiasi (%)
1.	Bab I : Pendahuluan	10%	2%
2	Bab II : Studi Pustaka	25%	22%
3.	Bab III : Metodologi Penelitian	35%	32%
4.	Bab IV : Hasil Penelitian	15%	13%
5.	Bab V : Penutup	5%	0%

Dosen Pembimbing I

(Dr. Sri Budi Cantika Yuli ,SE, MM)

Dosen Pembimbing II

(Arif Luqman Hakim, S.E.I, M.E)

Mengetahui,
Prodi. Ekonomi Syariah,

(Azhar Muttaqin, M.Ag)